

## University of Groningen

### Lezen ≠ Begrijpen

Keizer, Martijn

**IMPORTANT NOTE:** You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

*Publication date:*  
2019

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Keizer, M. (2019). *Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen (eindrapport)*. Rijksuniversiteit Groningen.

#### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

#### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*

# Lezen ≠ Begrijpen

De invloed van beperkte leesvaardigheid  
op de omgang met financiële problemen

---

Dr. Martijn Keizer

---

EINDRAPPORT

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	4
Deelproject 1: Hoe groot is het probleem van beperkte leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen?	6
Deelproject 2: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen.	12
Deelproject 3: Interventies om effectief financieel gedrag te ondersteunen onder mensen met beperkte leesvaardigheid.	16
Slot	26
Literatuurlijst	29
Appendix A: Aangepaste aanmaningen interventie A.	30
Appendix B: Aangepaste brief 'Schuldenoverzicht' van Kredietbank Nederland.	38

# Colofon

**Auteur:**  
Dr. Martijn Keizer  
Onderzoeker consumentengedrag, Rijksuniversiteit Groningen  
m.keizer@rug.nl

**Fotografie:**  
Daniël Wenzel Fotografie

**Vormgeving:**  
Marja Bron - communicatie

# Voorwoord

Geachte lezer,

Met dit eindrapport van het project Lezen ≠ Begrijpen is het drieluik over de problematiek rond laaggeletterdheid en schulden compleet. Drie rapporten, die ons een goed beeld geven van de mensen om wie het gaat, de aard van hun moeilijkheden en de mogelijke oplossingen.

De rapporten brengen ons dichterbij een wereld waarin mensen hun rekeningen op tijd betalen, schuldeisers hun geld krijgen en de samenleving niet met onnodige kosten voor schuldsanering wordt opgezadeld. Daarvoor moeten we in de eerste plaats voorkomen dat mensen hun schulden niet meer kunnen afbetalen of dat schuldenproblemen uit de hand lopen.

Met name laaggeletterde mensen verdienen hierbij onze aandacht. Want ruim de helft van de mensen met schulden heeft moeite met lezen en schrijven.

Zij zijn - in onze ingewikkelde wereld - extra kwetsbaar als het om hun financiën gaat. Laaggeletterde mensen kunnen zomaar 'ja' zeggen op iets wat zij niet goed begrijpen en in de schulden belanden. Als een schuldeiser dan ook nog een brief vol met moeilijke woorden schrijft, zie er dan nog maar uit te komen. Problematische schulden zijn een veelkoppig monster dat we samen op veel verschillende manieren moeten bestrijden. Dit eindrapport van het project Lezen ≠ Begrijpen is hierbij een goed hulpmiddel.

Het laat zien wat laaggeletterde mensen nodig hebben. Dat is niet alleen schuldhelp, maar ook hulp om de taalvaardigheid te verbeteren. Maak iemand zelfredzaam en voorkom dat er weer problemen ontstaan, simpelweg omdat de communicatie niet simpel is.

Het is mijn oprechte wens dat de kennis uit dit rapport breed wordt verspreid en daarmee een bijdrage levert aan die wereld zonder problematische schulden.

Tamara van Ark  
staatssecretaris van  
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Dit onderzoek wordt mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de regeling armoede en schuldenproblematiek.

# Inleiding

De directe aanleiding voor dit onderzoeksproject vormt de observatie van medewerkers van zowel schuldhelpverleningsorganisatie Kredietbank Nederland als gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso Nederland BV dat een deel van hun klanten moeite heeft met lezen. Medewerkers van Kredietbank Nederland merken dit bijvoorbeeld tijdens gesprekken waarin klanten brieven en aanmaningen meenemen die ze niet goed lijken te begrijpen. Gerechtsdeurwaarders van Syncasso spreken geregeld mensen aan de deur die vragen om een mondelinge toelichting bij de papieren stukken die ze net hebben ontvangen, omdat ze die stukken niet goed kunnen lezen en begrijpen. Deze mensen met financiële problemen worden met brieven en e-mails van Kredietbank Nederland, Syncasso, maar ook andere organisaties niet altijd bereikt, waardoor zij belangrijke informatie missen die kan helpen bij het oplossen of tegengaan van deze problemen. Om te achterhalen hoe groot de rol van leesvaardigheidsproblemen is in het ontstaan en voortduren van schuldenproblematiek is het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen' opgezet.

Om de context van dit onderzoeksproject duidelijk te maken is het goed om kort in te gaan op de omvang van leesvaardigheidsproblemen in Nederland. In vergelijkbaar onderzoek wordt meestal het concept laaggeletterdheid gemeten. Laaggeletterdheid is een term voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Mensen die laaggeletterd zijn kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen deze vaardigheden niet op taalniveau 2F, een niveau dat overeenkomt met het eindniveau van het vmbo of mbo niveau 2/3. Vanaf dit niveau spreekt het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van geletterdheid. Dit is het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. Het niet beheersen van dit niveau heeft grote gevolgen voor de laaggeletterde zelf en voor de maatschappij als geheel. In Nederland gaat het in totaal om een groep van 2,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met taal en/of rekenen, waarvan er ruim 1,9 miljoen moeite hebben met taal (Algemene Rekenkamer, 2016; peildatum 2012). Dit betekent dat ongeveer 18% van alle Nederlanders als laaggeletterd wordt aangeduid.

Syncasso en Kredietbank Nederland zijn niet de enige organisaties die de afgelopen jaren hebben gemerkt dat een beperkte leesvaardigheid voor sommigen een barrière lijkt te vormen bij het effectief omgaan met financiële problemen. In verschillende onderzoeksrapporten is aandacht gevraagd voor de rol van (beperkte) basisvaardigheden, zoals leesvaardigheid, bij het ontstaan van financiële problemen (zie bijvoorbeeld Nationale ombudsman, 2016; WRR, 2017). Ook politiek is hier aandacht voor. Zo vroeg staatssecretaris Van Ark in haar Kamerbrief brede Schuldenaanpak (2018) mede naar aanleiding van dit onderzoeksproject aandacht voor de kwetsbare positie van laaggeletterden wanneer zij in financiële problemen komen. Dit onderzoeksproject probeert op een gestructureerde wijze nieuwe kennis bij te dragen over dit onderwerp.

De gestructureerde manier waarop dit project is opgebouwd is zichtbaar in de drie op elkaar inhakende deelprojecten die samen het onderzoekproject vormen. Het centrale doel van het eerste deelproject is het achterhalen van de **omvang** van het probleem van beperkte leesvaardigheid onder een specifieke doelgroep: mensen met financiële problemen. Om dit in kaart te brengen is aan groepen klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso de Taalmeter voorgelegd, een gevalideerd screeningsinstrument om leesvaardigheidsproblemen op te sporen. De klanten die deze Taalmeter invulden kregen als uitkomst een score en een daaraan gekoppelde conclusie over hun leesvaardigheid. Klanten die op basis van hun score mogelijk leesvaardigheidsproblemen hebben, kregen als uitkomst een 'indicatie laaggeletterdheid'.

Het tweede deelproject richt zich op de **impact** van leesvaardigheidsproblemen op de omgang met financiële problemen. Om een beeld te krijgen van de manier waarop een beperkte leesvaardigheid de omgang met financiële problemen beïnvloedt, is een serie focusgroepen opgezet waaraan klanten van Kredietbank Nederland deelnamen. Dit waren allemaal klanten die in deelproject één een 'indicatie laaggeletterdheid' als uitkomst van de Taalmeter hadden gekregen. Tijdens deze focusgroepen werd uitgebreid gesproken over de rol van leesvaardigheidsproblemen bij de omgang met financiële problemen. Dit gebeurde in twee stappen: eerst werden de moeilijkheden die een beperkte leesvaardigheid veroorzaakt besproken, gevolgd door mogelijke oplossingen om de omgang met financiële problemen gemakkelijker te maken.

Het derde deelproject bestaat uit een test van een aantal **interventies** die mogelijk kunnen bijdragen aan het verminderen van de problemen die mensen met een beperkte leesvaardigheid ervaren in de omgang met financiële problemen. Deze interventies kwamen voort uit de oplossingen die in deelproject twee door de klanten zelf werden genoemd. De eerste interventie bestond uit een grootschalige test van verschillende aangepaste aanmaningen door Syncasso. Deze aanpassingen zijn erop gericht om de aanmaningen duidelijker te maken voor klanten die moeite hebben met lezen. De tweede interventie bestond uit een pilot onder klanten van Kredietbank Nederland om leesvaardigheidsproblemen in een vroeg stadium te herkennen aan de hand van een aantal gemakkelijk toepasbare controlevragen. Deze interventie heeft als doel om de dienstverlening zo goed mogelijk aan te passen aan de vaardigheden van de klant om zo problemen die ontstaan als gevolg van een gebrek aan vaardigheden voor te zijn. Naast deze twee grote interventies wordt ook een kleinere interventie gericht op het duidelijker maken van een brief van Kredietbank Nederland kort besproken.

De uitkomsten van de eerste twee deelprojecten zijn eerder als tussenrapporten gepubliceerd. Digitale versies van deze tussenrapporten (getiteld 'Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen' en 'Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen') zijn gratis beschikbaar op de website van het onderzoeksproject: [www.lezenisnietbegrijpen.nl](http://www.lezenisnietbegrijpen.nl). In het eindrapport dat nu voor u ligt zijn samenvattingen van de belangrijkste uitkomsten van beide deelprojecten opgenomen.

De resultaten van de drie deelprojecten hebben niet alleen tot dit eindrapport geleid. Vanaf het begin was het expliciete doel van dit project om tot een set **breed toepasbare middelen** te komen die professionals kunnen helpen om effectiever om te gaan met mensen met financiële problemen die moeite hebben met lezen. Deze middelen zijn gebaseerd op een combinatie van de uitkomsten van deelprojecten twee en drie. De belangrijkste leesvaardigheidsproblemen die klanten met noemden in deelproject twee zijn als uitgangspunt genomen voor het uitwerken van deze middelen. Hieruit zijn een animatiefilm en een aantal infographics voortgekomen. Deze middelen zijn gratis beschikbaar op de website van het onderzoeksproject: [www.lezenisnietbegrijpen.nl](http://www.lezenisnietbegrijpen.nl).

# Deelproject 1:

## Hoe groot is het probleem van beperkte leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen?<sup>1</sup>

### Introductie

In dit eerste deelproject is met een gevalideerd screeningsinstrument onderzocht of klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso zich in een risicogroep voor laaggeletterdheid bevinden. Er is bewust voor gekozen om zowel klanten van een schuldhulpverleningsorganisatie als van een gerechtsdeurwaarders- en incassobureau in het onderzoek op te nemen om zo een volledig beeld te krijgen van de populatie mensen met financiële problemen in Nederland. Dit is de eerste keer dat op deze manier onderzoek is gedaan naar laaggeletterdheid onder mensen met financiële problemen in Nederland.

Op basis van eerder onderzoek mag verwacht worden dat het percentage laaggeletterden onder mensen met financiële problemen hoger ligt dan gemiddeld. Zo laten Christoffels, Baay, Bijlsma en Levels (2016) zien dat langdurige armoede en afhankelijkheid van uitkeringen onder laaggeletterden veel vaker voorkomen dan onder niet-laaggeletterden en tonen Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge en Van der Velden (2012) aan dat laaggeletterden over het algemeen een zwakke inkomenspositie hebben. Deze onderzoeksuitkomsten suggereren dat laaggeletterdheid vaak samengaat met een zwakke financiële positie, en daarmee waarschijnlijk ook met financiële problemen. Madern, Jungmann en Van Geuns (2016) vonden in een onderzoek onder klanten van schuldhulpverleningsorganisaties inderdaad een oververtegenwoordiging van laaggeletterden, maar zij gebruikten hiervoor geen gevalideerde meting van het taalniveau van de deelnemers. Door in dit onderzoek wel een gevalideerd screeningsinstrument te gebruiken, hopen wij een duidelijker beeld te geven van de mate waarin leesvaardigheidsproblemen spelen onder mensen met financiële problemen in Nederland.

### Opzet van het onderzoek

#### Het meten van laaggeletterdheid

In dit onderzoek is de gevalideerde 'Taalmeter 2F'<sup>2</sup> (in de rest van het rapport benoemd als Taalmeter) van Stichting Lezen & Schrijven gebruikt om te bepalen of iemand zich in een risicogroep voor laaggeletterdheid bevindt. De Taalmeter geeft een indicatie van het niveau 2F. Dit komt overeen met het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. De Taalmeter bestaat uit 24 meerkeuzevragen die door de deelnemer binnen 15 minuten moeten worden ingevuld.

<sup>1</sup> Dit hoofdstuk is gebaseerd op het rapport 'Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen' (Keizer, 2018a). Dit rapport, dat een gedetailleerdere beschrijving van de gebruikte methoden en resultaten bevat, kan gratis geraadpleegd worden op de website [www.lezenisnietbegrijpen.nl](http://www.lezenisnietbegrijpen.nl).

<sup>2</sup> De Taalmeter 2F is ontwikkeld door CINOP en gevalideerd door de Universiteit van Amsterdam (zie voor een uitgebreide beschrijving Moeken, Andringa en Kuiken, 2015).

Een score van 18 of lager geeft een indicatie dat de deelnemer waarschijnlijk moeite heeft met lezen; bij deze score krijgt de deelnemer een 'indicatie laaggeletterdheid' als uitkomst van de Taalmeter. Hiermee is laaggeletterdheid niet officieel vastgesteld; de indicatie geeft aan dat de persoon waarschijnlijk moeite heeft met lezen en dus in de risicogroep voor laaggeletterdheid valt<sup>3</sup>.

De score van een deelnemer op de Taalmeter kan laag uitvallen omdat de deelnemer veel vragen fout beantwoordt, maar ook omdat hij/zij veel tijd nodig heeft om de vragen te lezen en niet alle vragen binnen 15 minuten invult. Wanneer een deelnemer een indicatie laaggeletterdheid krijgt betekent dat dat de deelnemer waarschijnlijk moeite heeft met lezen op het niveau 2F. De Taalmeter wordt altijd ingevuld in het bijzijn van een getrainde afnemer die de deelnemer begeleidt bij het invullen van de Taalmeter.

#### Het werven van deelnemers

Het werven van deelnemers voor de Taalmeter onder klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso kostte enige moeite. Omdat de twee organisaties verschillende relaties met hun klanten hebben werden verschillende methoden gebruikt om klanten te werven.

Veel klanten van Kredietbank Nederland hebben met enige regelmaat contact met een medewerker. Deze contactmomenten werden gebruikt om klanten te vragen om de Taalmeter in te vullen. Zowel nieuwe klanten (die de Taalmeter als onderdeel van het intakegesprek invulden) als bestaande klanten (die de Taalmeter tijdens contactmomenten met een medewerker invulden) deden mee aan dit onderzoek. De Taalimeters werden afgenomen door medewerkers van Kredietbank Nederland die hiervoor een training hadden gevolgd van Stichting Lezen & Schrijven. Kredietbank Nederland verricht voor ongeveer 65 gemeenten buiten de grote steden schuldhulpverlening; in alle delen van het land waar Kredietbank Nederland actief is, zijn Taalimeters afgenomen. In totaal vulden 500 klanten van Kredietbank Nederland de Taalmeter in. Deze deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van €10,-.

Klanten van Syncasso hebben minder vaak contact met medewerkers van de organisatie, en de aard van deze contacten (vaak telefonisch of met een gerechtsdeurwaarder aan de deur) zijn niet geschikt voor het afnemen van de Taalmeter. Om deze reden is ervoor gekozen om studenten van de Rijksuniversiteit Groningen huis-aan-huis Taalimeters te laten afnemen bij klanten van Syncasso. Deze studenten volgden hiervoor dezelfde training van Stichting Lezen & Schrijven als de medewerkers van Kredietbank Nederland. Het afnemen van Taalimeters gebeurde zowel in stedelijk gebied als op het platteland; de gekozen plaatsen vormden samen een representatief beeld van het klantenbestand van Syncasso. Het vinden van deelnemers onder Syncassoklanten was niet eenvoudig, omdat bij maar een klein deel van de bezochte adressen een klant én thuis was én bereid was om mee te doen. In totaal hebben 57 klanten van Syncasso de Taalmeter ingevuld. Deze deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van €10,-.

Bij een kleine groep potentiële deelnemers werd al tijdens het gesprek dat voorafging aan de afname van de Taalmeter vastgesteld dat zij niet in staat zouden zijn om de Taalmeter in te vullen. Onder klanten van Kredietbank Nederland kwam dit twee keer voor, onder klanten van Syncasso veertien keer. In het overgrote deel van deze gevallen ging het om klanten die het Nederlands niet

<sup>3</sup> In dit onderzoek wordt het percentage deelnemers dat een indicatie laaggeletterdheid krijgt als uitkomst van de Taalmeter vergeleken met het percentage laaggeletterden in de Nederlandse bevolking. Deze vergelijking is niet perfect; een indicatie laaggeletterdheid geeft aan dat iemand waarschijnlijk moeite heeft met lezen, maar is niet hetzelfde als gemeten laaggeletterdheid op basis van uitgebreidere vervolgtesten. Toch is voor deze vergelijking gekozen omdat een exactere vergelijkingsmaat dan gemeten laaggeletterdheid niet beschikbaar is.

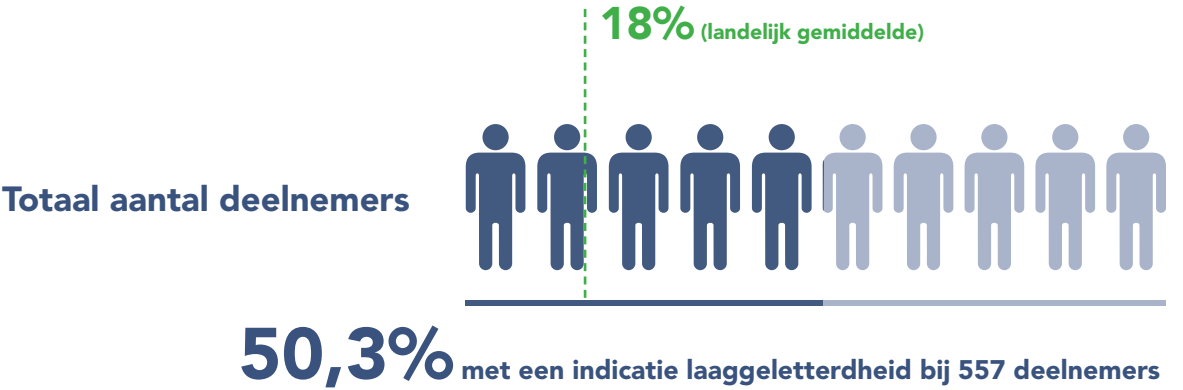
of nauwelijks machtig waren. Van deze klanten is geregistreerd dat zij zeer waarschijnlijk leesproblemen hebben, maar deze observaties zijn niet met de Taalmeter getest. Om deze reden zijn deze klanten dan ook niet opgenomen in de weergave van de resultaten van de Taalimeters in het volgende hoofdstuk. Dit betekent dat het totale aantal klanten met een leesprobleem in dit onderzoek waarschijnlijk hoger ligt dan in de resultaten hieronder wordt beschreven. Onder klanten van Kredietbank Nederland is dit verschil beperkt, maar bij Syncasso is het aandeel klanten dat de Taalmeter niet heeft ingevuld vanwege gebrekkige (Nederlandse) taalvaardigheden relatief groot.

De weergave van de resultaten

Binnen de resultaten wordt onderscheid gemaakt tussen drie klantgroepen: klanten van Kredietbank Nederland, klanten van Syncasso en deelnemers die van beide organisaties klant zijn (geweest). Dit onderscheid maakt het mogelijk om te kijken naar verschillen en overeenkomsten tussen klanten van een gerechtsdeurwaarders- en incassobureau en een schuldhulpverleningsorganisatie. Concreet betekent dit dat de 500 klanten van Kredietbank Nederland die de Taalmeter hebben ingevuld in twee groepen worden ingedeeld: een groep van 168 klanten die ook klant is (geweest) bij Syncasso en een groep van 332 klanten voor wie dit niet geldt.

Uitkomst van de Taalmeter:  
Het percentage deelnemers met een indicatie laaggeletterdheid

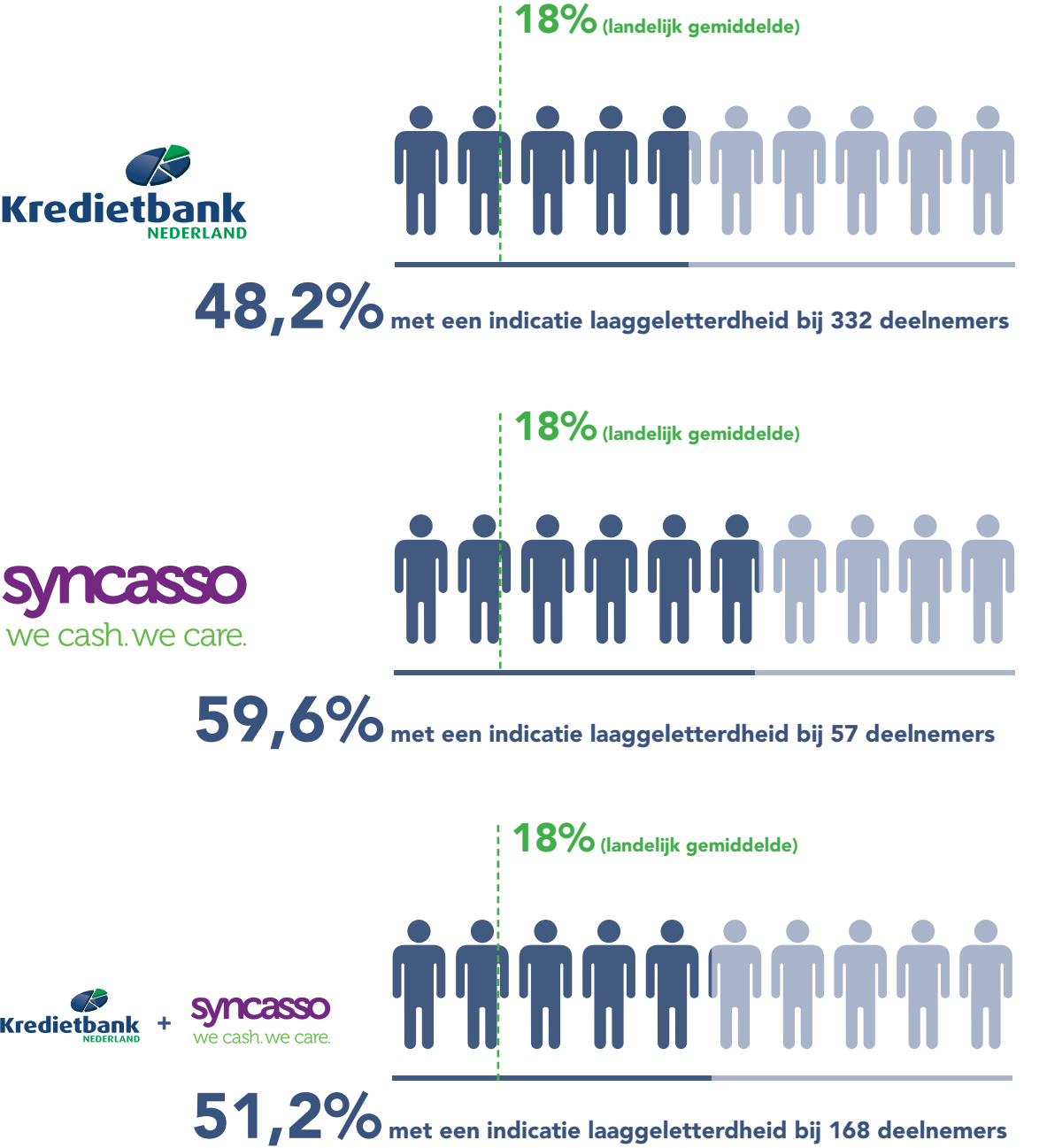
Figuur 1 laat de uitkomsten van de Taalmeter voor alle deelnemers zien. Van de 557 klanten van Syncasso en/of Kredietbank Nederland die de Taalmeter hebben ingevuld heeft 50,3% een indicatie laaggeletterdheid gekregen. Dit percentage is opvallend hoger dan het eerdergenoemde landelijke percentage van 18% van de volwassen Nederlandse bevolking dat laaggeletterd is. Dit verschil wijst erop dat leesvaardigheidsproblemen veel vaker voor lijken te komen onder mensen met financiële problemen.



Figuur 1: Uitslag (indicatie versus geen indicatie) Taalmeter.

Uitkomsten per klantgroep

Specifieker kijkend naar de verschillende klantgroepen zien we dat van de 500 klanten van Kredietbank Nederland die de Taalmeter hebben ingevuld heeft bijna de helft (48,2%) een indicatie laaggeletterdheid gekregen (zie figuur 2). Onder klanten van Syncasso ligt dit percentage nog hoger: 59,6% van de 57 klanten van Syncasso die de Taalmeter hebben ingevuld heeft een indicatie laaggeletterdheid gekregen. Onder de 168 deelnemers die zowel klant van Syncasso als Kredietbank Nederland zijn (geweest) ligt dit percentage op 51,2%. De verschillen tussen deze groepen zijn niet statistisch significant.



Figuur 2: Uitslag (indicatie versus geen indicatie) Taalmeter per klantgroep.



## Interpretatie van de uitkomsten

De resultaten laten een duidelijk beeld zien: Een opvallend groot deel van de deelnemers aan dit onderzoek heeft een indicatie laaggeletterdheid gekregen als uitslag van de Taalmeter. Dit betekent dat hun leesniveau waarschijnlijk onder het eindniveau van het vmbo of MBO niveau 2/3 ligt, het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. Dit geldt voor zowel klanten van schuldhulpverleningsorganisatie Kredietbank Nederland als voor klanten van gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso. Op basis van eerder onderzoek was te verwachten dat de groep mensen met een risico op laaggeletterdheid groter zou zijn onder mensen met financiële problemen dan onder de Nederlandse bevolking als geheel. Desondanks is de grootte van het verschil opvallend: 50,3% van de mensen met financiële problemen kreeg een indicatie laaggeletterdheid, tegenover 18% laaggeletterden in de Nederlandse bevolking. Deze uitkomst toont aan dat laaggeletterdheid veel vaker lijkt voor te komen onder mensen met financiële problemen. Hieruit volgt dat organisaties die zich op deze groep richten rekening moeten houden met mogelijke leesproblemen in hun doelgroep. In de volgende fases van dit onderzoeksproject ontwikkelen en testen we verschillende manieren om dit effectief te doen.

Bij de interpretatie van de resultaten moeten vier kanttekeningen geplaatst worden bij de vergelijking van de cijfers over laaggeletterdheid onder de Nederlandse bevolking als geheel en de uitkomsten van dit onderzoek.

1. Alle deelnemers aan dit onderzoek hadden te maken met financiële problemen, waarbij deze problemen voor een deel van de deelnemers acuut waren. Recent onderzoek naar het effect van acute financiële zorgen op cognitief functioneren suggereert dat deze acute zorgen tot mindere prestaties kunnen leiden op cognitieve taken (zie bijvoorbeeld Mullainathan & Shafir, 2014). Dit effect kan invloed gehad hebben op de prestaties van deelnemers op de Taalmeter.
2. Een deel van de deelnemers vulde de Taalmeter in tijdens een intakegesprek bij een schuldhulpverleningsorganisatie. De stress die deze situatie met zich meebrengt op het moment van invullen van de Taalmeter kan de score negatief beïnvloed hebben.
3. Het landelijke onderzoek waar het percentage van 18% laaggeletterden uitkwam was gebaseerd op een meting van lees- en rekenvaardigheden. Dit betekent dat zich in de groep laaggeletterden in dat onderzoek ook mensen bevinden die geen moeite hebben met lezen, maar wel met rekenen. In het huidige onderzoek is alleen het leesniveau van deelnemers gemeten, niet het rekenniveau. Dit betekent dat het aantal mensen met een indicatie laaggeletterdheid in het huidige onderzoek mogelijk een onderschatting is van het werkelijke percentage laaggeletterden dat gevonden zou worden als lees- en rekenvaardigheden allebei zouden worden gemeten.
4. Klanten van Syncasso werden voornamelijk overdag thuis opgezocht met de vraag of zij de Taalmeter zouden willen invullen. Deze methode om deelnemers te werven kan ertoe hebben geleid dat klanten van Syncasso die parttime werken of geen betaald werk hebben overgerepresenteerd zijn onder de deelnemers van dit onderzoek. Omdat eerder onderzoek laat zien dat laaggeletterden relatief vaak voorkomen binnen deze groepen (zie bijvoorbeeld Christoffels et al., 2016) kan dit betekenen dat het aantal Syncassoklanten dat een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter kreeg een overschatting is ten opzichte van de volledige klantenpopulatie van Syncasso.

Deze vier factoren kunnen invloed gehad hebben op de uitslag van onderzoeksdeelnemers op de Taalmeter. Gezien de verschillende richtingen van de genoemde effecten en de grootte van het verschil tussen dit onderzoek en de populatiewaarden lijkt het echter niet aannemelijk dat deze factoren alleen het gevonden verschil tussen mensen met financiële problemen en de Nederlandse bevolking verklaren. De gebruikte onderzoeksmethode staat ons daarom toe om met overtuiging te concluderen dat leesproblemen vaker dan gemiddeld voorkomen onder mensen met financiële problemen.



# Deelproject 2:

## De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen.

In het tweede deelproject werd dieper ingegaan op de gevolgen van leesvaardigheidsproblemen op de manier waarop mensen met financiële problemen omgaan. Om hier een beeld van te krijgen zijn een aantal focusgroepbijeenkomsten georganiseerd met klanten van Kredietbank Nederland. De geselecteerde klanten waren allen deelnemers aan het eerste deelproject van dit onderzoek; allemaal kregen zij als uitkomst van de Taalmeter een indicatie laaggeletterdheid.

Tijdens de focusgroepbijeenkomsten werd de rol van leesvaardigheidsproblemen bij de omgang met financiële problemen besproken. Dit gebeurde in twee stappen: eerst werden de moeilijkheden die een gebrekkige leesvaardigheid veroorzaakt besproken, gevolgd door mogelijke oplossingen om de omgang met financiële problemen gemakkelijker te maken.

Eerder onderzoek laat zien dat effectief omgaan met financiële problemen voor veel mensen moeilijk is, onafhankelijk van hun leesvaardigheid (Keizer, 2016; WRR, 2016). Uit het onderzoek van Keizer onder klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso, dat werd uitgevoerd in het kader van het onderzoeksproject ‘Afgelost is Opgelost’, kwam een aantal barrières naar voren die mensen ervan kunnen weerhouden om hulp te zoeken en/of financiële problemen zelf aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn schaamte over de eigen financiële situatie en een gebrek aan ervaren controle over deze situatie. Deze barrières kunnen ook het gedrag van mensen met leesvaardigheidsproblemen beïnvloeden. Doel van de focusgroepbijeenkomsten in dit tweede deelproject is om te achterhalen in hoeverre leesvaardigheidsproblemen tot andere of sterkere barrières leiden om effectief met financiële problemen om te gaan en om in kaart te brengen hoe zulke barrières weggenomen zouden kunnen worden.

### Gebruikte methodologie

#### Focusgroepbijeenkomsten

Voor dit onderzoek zijn in het voorjaar van 2018 in totaal vijf focusgroepbijeenkomsten georganiseerd. De bijeenkomsten werden op drie verschillende locaties georganiseerd: in Leeuwarden, Hoorn en Waalwijk. Voor deze locaties is gekozen omdat zo verschillende regio’s in Nederland worden afgedekt. De deelnemers waren allemaal woonachtig in of in de buurt van deze plaatsen.

In Leeuwarden en Hoorn werden twee bijeenkomsten georganiseerd die beide ongeveer drie uur duurden. In de eerste bijeenkomst kwamen de problemen die worden veroorzaakt door leesvaardigheidsproblemen aan bod, in de tweede bijeenkomst mogelijke oplossingen voor deze problemen. In Waalwijk werd om organisatorische redenen één bijeenkomst georganiseerd waarin beide onderwerpen besproken werden. Deze bijeenkomst duurde ongeveer vijf uur. De deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van €50,-.

Iedere focusgroepbijeenkomst werd geleid door dezelfde moderator van de Rijksuniversiteit Groningen. Behalve deze moderator was bij iedere bijeenkomst ook een observator van Stichting

Lezen & Schrijven aanwezig. Bij iedere bijeenkomst was één observator aanwezig; dit waren steeds verschillende personen. De moderator leidde de focusgroep aan de hand van een vooraf opgestelde lijst thema’s. De observator vroeg af en toe door of zorgde voor verduidelijking. De focusgroepbijeenkomsten werden met toestemming van de deelnemers op video opgenomen.

#### Deelnemers

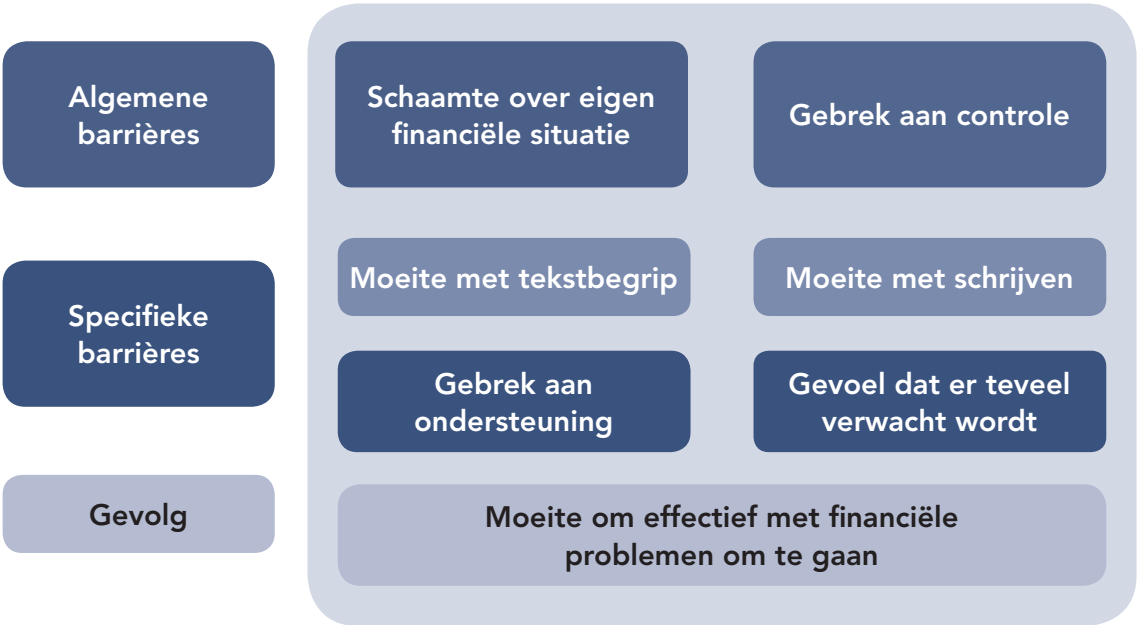
Voor iedere bijeenkomst werden zes of zeven klanten van Kredietbank Nederland uitgenodigd. In Leeuwarden namen aan de eerste bijeenkomst zes klanten deel; aan de tweede bijeenkomst vijf (één deelnemer was wegens ziekte verhinderd). De groep bestond uit vier mannen en twee vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 24 tot 57 jaar. In Hoorn namen aan de eerste bijeenkomst vier klanten deel; aan de tweede bijeenkomst vijf (één deelnemer was wegens ziekte de eerste bijeenkomst verhinderd). De groep bestond uit twee mannen en drie vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 32 tot 64 jaar. In Waalwijk namen aan de enige bijeenkomst die werd georganiseerd zes klanten deel. De groep bestond uit twee mannen en vier vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 38 tot 55 jaar.

#### Weergave van de resultaten

In het deelrapport dat over de focusgroepen is geschreven (Keizer, 2018b) is een uitgebreide beschrijving te vinden van de uitkomsten van de focusgroepen. Hierbij is veel gebruik gemaakt van directe quotes van deelnemers om zo hun ervaringen zo direct mogelijk weer te geven. In deze samenvatting is ervoor gekozen om de belangrijkste uitkomsten in twee figuren weer te geven. De onderliggende quotes en ervaringen van de deelnemers zijn te vinden in het deelrapport.

### Resultaten

Dit onderdeel van dit onderzoeksproject had een dubbel doel: barrières in kaart brengen die mensen met leesvaardigheidsproblemen ervan weerhouden om effectief met financiële problemen om te gaan en suggesties verzamelen om deze barrières weg te nemen. De focusgroepbijeenkomsten leverden een grote hoeveelheid gegevens op waaruit verschillende duidelijke barrières en suggesties naar voren kwamen. De meest genoemde barrières zijn samengebracht in Figuur 3.



Figuur 3: Barrières in de omgang met financiële problemen



**Schaamte en gebrek aan controle zijn belangrijke barrières**

Bij het analyseren van de barrières die door de deelnemers tijdens de focusgroepen werden genoemd, valt de duidelijke overlap op met de barrières die in een eerder onderzoek met een reguliere doorsnede van de klantenpopulatie van Kredietbank Nederland en Syncasso zijn gevonden (beschreven in Keizer, 2016). Dit suggereert dat verschillende belangrijke barrières waar mensen met leesvaardigheidsproblemen tegenaan lopen ook spelen voor mensen zonder deze problemen. Dit is niet helemaal verrassend. Dat schaamte over financiële problemen en een gebrek aan controle over de eigen financiële situatie belangrijke barrières zijn die voor veel mensen een grote rol spelen, wordt ook in ander onderzoek benoemd (zie bijvoorbeeld WRR, 2016). Wat hier interessant aan is, is dat het laat zien dat mensen met leesvaardigheidsproblemen weliswaar tegen specifieke barrières aanlopen, maar dat zij op belangrijke manieren toch ook sterk lijken op andere mensen met financiële problemen.

**De rol van barrières die specifiek samenhangen met leesvaardigheidsproblemen**

Uit de focusgroepen komen vier barrières naar voren die specifiek samenhangen met leesvaardigheidsproblemen. Dit zijn: moeite met het begrijpen van geschreven taal, moeite met schrijven, gebrek aan ondersteuning bij direct contact, en het gevoel dat er te veel van het individu verwacht wordt. Deze barrières hebben op twee manieren invloed op de manier waarop mensen met leesvaardigheidsproblemen met financiële problemen omgaan. Het niet begrijpen van brieven en het niet goed kunnen invullen van formulieren zorgt ervoor dat mensen fouten maken of mogelijkheden om hun situatie te verbeteren mislopen. Zo maken leesvaardigheidsproblemen op een directe manier een effectieve omgang met financiële problemen moeilijker. Tegelijk komt in de focusgroepen ook een duidelijk indirect effect naar voren. Een gebrekkig tekstbegrip leidt tot onzekerheid en stress. Deze gevoelens maken het voor mensen moeilijk om effectief met hun financiële problemen om te gaan.

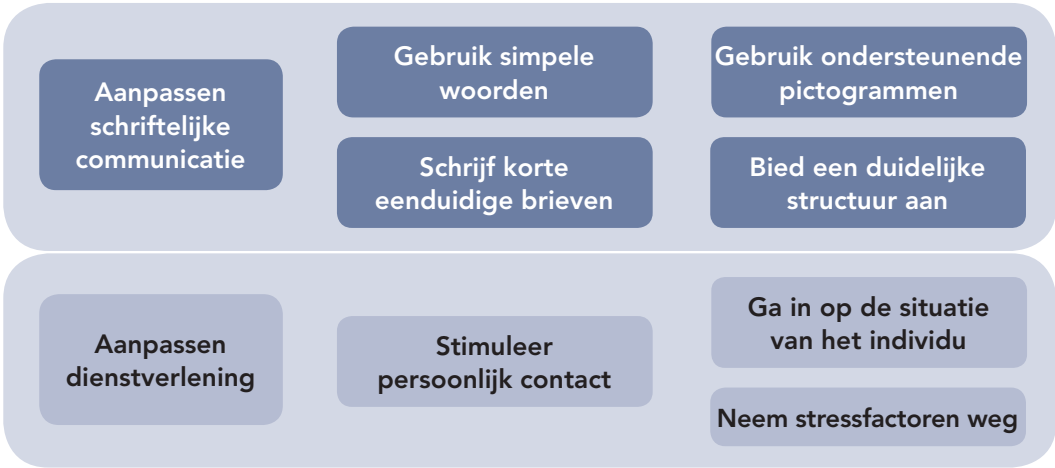
Een gebrekkige leesvaardigheid bemoeilijkt dus op twee manieren een effectieve omgang met financiële problemen:

- 1. Op een directe manier, doordat een gebrek aan tekstbegrip leidt tot fouten en gemiste kansen.
- 2. Op een indirecte manier, omdat de stress die het gevolg is van onzekerheid over niet-begrepen brieven oplossingen in de weg staat.

Deze twee lijnen komen ook in ander onderzoek naar voren (WRR, 2016; 2017).

**Twee oplossingsrichtingen om barrières weg te nemen**

De twee verschillende manieren waarop leesvaardigheidsproblemen een effectieve omgang met financiële problemen in de weg staan, leiden tot twee mogelijke oplossingsrichtingen. Deze twee oplossingsrichtingen zijn weergegeven in Figuur 4.



Figuur 4: Genoemde oplossingen om barrières voor effectief financieel gedrag weg te nemen

De eerste richting is het duidelijker maken van communicatie met mensen met leesvaardigheidsproblemen. Hierdoor kunnen brieven en e-mails beter begrepen worden. Zo leidt een gebrek aan tekstbegrip minder vaak tot problemen bij de omgang met financiële problemen. Bij deze oplossingsrichting passen de volgende concrete aanbevelingen van deelnemers om brieven en e-mails begrijpelijker te maken:

- 1. Gebruik simpele woorden
- 2. Schrijf korte, eenduidige brieven
- 3. Gebruik pictogrammen ter ondersteuning van de tekst
- 4. Bied een duidelijke structuur aan

Opvallend aan deze suggesties is de overlap die ze vertonen met suggesties die voortgekomen zijn uit ander onderzoek naar het verbeteren van de leesbaarheid van geschreven taal. De vier door de deelnemers genoemde punten komen bijvoorbeeld allemaal ook voor op het Factsheet eenvoudige taal voor laaggeletterden van Stichting Lezen & Schrijven (2017). Deze overeenkomsten versterken de suggesties van de deelnemers, omdat ze laten zien dat de ideeën die uit de focusgroepen voortgekomen zijn, ook breder door experts gedragen worden.

Een tweede richting is het aanpassen van de dienstverlening van organisaties. Deelnemers aan de focusgroepen gaven verschillende manieren aan waarop organisaties hun dienstverlening zouden kunnen aanpassen om zo mensen met leesvaardigheidsproblemen beter te faciliteren. Deze suggesties kunnen samengevat worden in drie verschillende aanbevelingen:

- 1. Ondersteuning aanbieden en individueel contact stimuleren
- 2. Bij individueel contact ingaan op de situatie van het individu
- 3. Wegnemen van stressverhogende factoren bij contact over schulden

Opvallend aan deze tweede oplossingsrichting is dat de deelnemers aanpassingen in de dienstverlening zowel zoeken in het vergroten van de aandacht voor leesvaardigheidsproblemen onder medewerkers van organisaties als in het concreet aanpassen van de manier waarop organisaties communiceren. De gesuggereerde aanpassingen in de dienstverlening zijn niet alleen praktisch van aard; de behoefte om serieus genomen te worden als persoon met een belangrijk probleem komt ook duidelijk naar voren.

Concluderend zijn beide oplossingsrichtingen duidelijk gericht op het verkleinen van de impact van de gebrekkige leesvaardigheid van de klant. Ze zijn daarmee gericht op het faciliteren van klanten met beperkte leesvaardigheden, niet op het verbeteren van deze vaardigheden. Het verbeteren van deze vaardigheden werd door focusgroepdeelnemers gezien als de beste oplossing op lange termijn, maar niet als de meest effectieve manier om hen op korte termijn te helpen om effectiever met financiële problemen om te gaan.

# Deelproject 3:

## Interventies om effectief financieel gedrag te ondersteunen onder mensen met beperkte leesvaardigheid.

### Interventie A: Het aanpassen van de schriftelijke communicatie van Syncasso.

#### Aanleiding en doel

Als gerechtsdeurwaarderskantoor verstuurt Syncasso grote aantallen brieven en e-mails aan haar klanten. Doel van deze schriftelijke communicatie is om duidelijk te maken wat voor schuld(en) een klant heeft, wat hij/zij moet doen om deze schuld op te lossen en wat de consequenties zijn wanneer de klant dit niet op tijd doet. In de focusgroepen die in het kader van deelproject twee zijn afgenomen kwam de schriftelijke communicatie van incasso-organisaties uitgebreid aan de orde (zie voor een uitgebreide beschrijving Keizer, 2018b). De klanten van Kredietbank Nederland die aan dit deelproject meededen gaven aan dat ze geregeld moeite hadden om aanmaningen en juridische brieven van incasso-organisaties te begrijpen. Zij noemden verschillende aspecten van de brieven en e-mails die begrip in de weg stonden, zoals het gebruik van moeilijke woorden, lange zinnen en een gebrek aan structuur in de brief of e-mail. Deze opmerkingen vormden de basis voor een test van een aantal aanpassingen aan aanmaningen die Syncasso verstuurt. Het doel van deze interventie is het zodanig verduidelijken van de aanmaningen dat de aangepaste aanmaningen tot meer effectief financieel gedrag leiden.

#### Opzet

Voor deze interventie zijn de eerste en tweede aanmaning aangepast die door Syncasso worden verstuurd aan klanten die een boete van de Nederlandse Spoorwegen niet hebben betaald. Voor aanmaningen van deze opdrachtgever is gekozen omdat ze relatief vaak en in relatief grote aantallen worden verstuurd. Dit maakte het mogelijk om verschillende aangepaste versies in dezelfde periode te versturen om zo het effect van de aanpassingen met elkaar te kunnen vergelijken. Door een eerste en tweede aanmaning in de deze interventie op te nemen kon er bovendien worden gekeken naar het effect van de aanpassingen op klanten die voor het eerst een aanmaning van Syncasso krijgen over hun boete bij de Nederlandse Spoorwegen en klanten die hier al eerder een aanmaning van Syncasso over hebben gekregen.

In totaal zijn er vier verschillende versies verstuurd van zowel de eerste als de tweede aanmaning. De belangrijkste verschillen tussen de vier verschillende versies zijn hieronder puntsgewijs weergegeven. De volledige aanmaningen zijn als appendix bijgevoegd bij dit rapport (zie Appendix A).

- **Controleversie:** Oorspronkelijke aanmaning. Dit is de aanmaning zoals die voor het begin van deze test door Syncasso werd verstuurd. Vergeleken met de aangepaste versies bevat deze versie veel tekst die in relatief lange zinnen wordt gepresenteerd. De aanmaning bevat een aantal woorden die ongebruikelijk zijn in alledaagse gesprekken en dus als moeilijk ervaren kunnen worden.

- **Oorspronkelijke versie met pictogrammen.** Deze versie van de aanmaning bestaat uit een voorblad dat is bijgevoegd bij de oorspronkelijke aanmaning. Dit voorblad bevat de kerninformatie die een klant nodig heeft om te kunnen betalen of contact op te kunnen nemen. Op het voorblad staat weinig tekst; de belangrijkste informatie is in kleurige vakken rond twaalf ondersteunende pictogrammen geplaatst.
- **Vereenvoudigde versie.** Deze aanmaning werd aangepast aan de hand van de suggesties over duidelijke schriftelijke communicatie uit deelproject twee en het Factsheet ‘Eenvoudige taal voor laaggeletterden’ van Stichting Lezen & Schrijven (2017). Deze versie van de aanmaning bestaat uit eenvoudige woorden en korte zinnen met tussenkopjes na iedere alinea.
- **Vereenvoudigde versie met pictogrammen.** Deze versie van de aanmaning bestaat uit dezelfde tekst als die van de A2 aanmaning, met als aanvulling een aantal ondersteunende pictogrammen. In totaal gaat het om negen pictogrammen op verschillende plaatsen in de aanmaning.

#### Pre-test: controle van leesbaarheid van de aangepaste aanmaningen

Het doel van de aanpassingen aan de aanmaningen van Syncasso was om de leesbaarheid van de aanmaningen te verhogen om zo betaling en/of contact gemakkelijker te maken voor mensen die moeite hebben met lezen. Om te controleren of de aangepaste versies van de aanmaningen inderdaad duidelijker zijn voor deze doelgroep heeft in de zomer van 2018 een groep van zes taalambassadeurs van Stichting ABC Noord-Holland de aangepaste aanmaningen getest op leesbaarheid. Deze taalambassadeurs zijn (voormalige) laaggeletterden. Onder leiding van een getrainde moderator namen zij de aangepaste aanmaningen zin voor zin door en gaven zij aan waar nog onduidelijkheden overbleven. Hierbij werd gewezen op verschillende moeilijke woorden en werd van een paar zinnen aangegeven dat ze verder ingekort konden worden om duidelijker te zijn. Deze opmerkingen zijn verwerkt in de aanmaningen die in de test zijn opgenomen.

#### Meting van het effect van de aanpassingen

De aangepaste aanmaningen werden verstuurd in de herfst van 2018. In totaal ontvingen 7850 klanten een aanmaning die onderdeel vormde van deze interventie. Deze klanten waren gemiddeld 35,5 jaar oud (de jongste deelnemende klant was 18 jaar, de oudste 92); 49,6% van de deelnemers was vrouw. Tabel 1 laat zien hoe de verschillende versies waren verdeeld over deze klanten.

Tabel 1: Aantal verstuurde aanmaningen per versie.

Aanmaning	Versie	Aantal deelnemers (%)
1	Oorspronkelijke aanmaning	1746 (22,2%)
1	Oorspronkelijke aanmaning met pictogrammen	1081 (13,8%)
1	Vereenvoudigde aanmaning	1022 (13%)
1	Vereenvoudigde aanmaning met pictogrammen	1064 (13,6%)
2	Oorspronkelijke aanmaning	729 (9,3%)
2	Oorspronkelijke aanmaning met pictogrammen	744 (9,5%)
2	Vereenvoudigde aanmaning	693 (8,8%)
2	Vereenvoudigde aanmaning met pictogrammen	771 (9,8%)

Om het effect van de aanpassingen aan de aanmaningen te meten is van iedere verstuurde aanmaning bijgehouden of klanten binnen veertien dagen overgingen tot betaling. Betaalgedrag is daarmee de centrale uitkomstvariabele in dit onderzoek. Voor een periode van veertien dagen is gekozen omdat betalingen die buiten deze periode gedaan worden niet meer overtuigend aan de verstuurde aanmaning gekoppeld kunnen worden. Naast het doen van een betaling kan ook het opnemen van contact met Syncasso een effectieve manier zijn om met de ontvangen aanmaning

om te gaan. In dit onderzoek is contact als variabele echter niet geschikt, omdat van het contact tussen klanten en Syncasso naar aanleiding van de verstuurde aanmaningen enkel het aantal contactmomenten is geregistreerd en niet de inhoud van het contact. Een verandering in het aantal contactmomenten als gevolg van aanpassingen van de aanmaningen alleen is niet geschikt als maat voor de effectiviteit van het gedrag van klanten die de aanmaningen ontvingen omdat zowel een toe- als een afname van het aantal contactmomenten als een bewijs voor een effectieve omgang met deze aanmaning kan worden beschouwd.

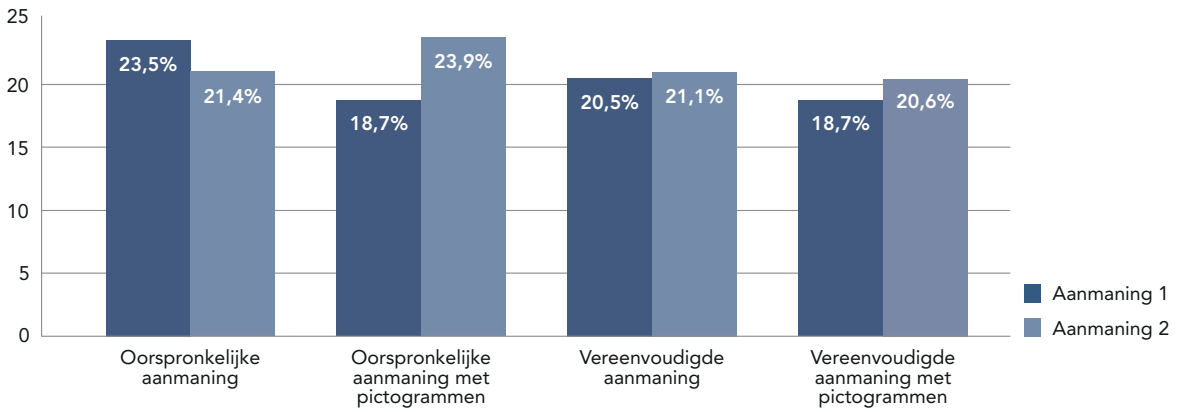
Om het effect van de aanpassingen aan de aanmaningen te meten is wordt het percentage klanten dat binnen veertien dagen betaalt na ontvangst van een aangepaste aanmaning vergeleken met het percentage klanten dat binnen dezelfde periode betaalt na ontvangst van de oorspronkelijke aanmaning. Als de aangepaste aanmaningen tot meer betalingen zou leiden zou het aantal klanten dat binnen veertien dagen betaalt na het ontvangen van een aangepaste aanmaning hoger moeten zijn dan het aantal klanten dat dit doet na het ontvangen van de oorspronkelijke aanmaning. Deze test is voor alle versies en voor zowel de eerste als de tweede aanmaning uitgevoerd.

Vervolgens is gekeken naar mogelijke effecten van aanmaningen binnen specifieke segmenten. Eerder onderzoek laat verschillende relaties zien tussen leesvaardigheid en specifieke sociaal-demografische factoren. Zo laat onderzoek naar de achtergrond van laaggeletterden zien dat zij in vergelijking met niet-laaggeletterden relatief vaak in een zwakke inkomenspositie zitten (Christoffels, Baay, Bijlsma en Levels , 2016; Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge en Van der Velden, 2012), vaker lager opgeleid zijn (Stichting Lezen & Schrijven, 2018) en dat ouderen gemiddeld genomen vaker laaggeletterd zijn dan jongeren (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). De gegevens die voor deze interventie zijn verzameld maken het mogelijk om bij de analyse van de effecten van de verschillende aanmaningen rekening te houden met mogelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen. Deze analyse wordt als tweede stap in de resultaten weergegeven.

## Resultaten

De eerste stap in de analyse van de resultaten van de interventie is het vergelijken van het percentage klanten dat betaald heeft na het ontvangen van de verschillende versies van de aanmaningen. Deze percentages zijn weergegeven in figuur 5. Bij alle geteste versies van de twee aanmaningen ligt het percentage klanten dat binnen veertien dagen betaalt rond de twintig procent; er is geen sprake van statistisch significante verschillen tussen de verschillende versies. Dit betekent dat deze eerste analysestap laat zien dat de aanpassingen aan de aanmaningen niet tot een opvallende stijging of daling leiden van het percentage klanten dat 'effectief' handelt nadat zij de aanmaning hebben ontvangen.

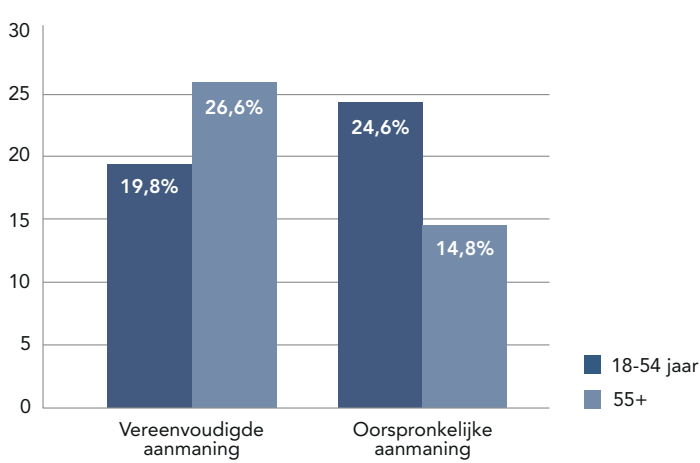
Figuur 5: Percentage klanten dat betaalt binnen veertien dagen na ontvangst van een aanmaning.



## Resultaten gecontroleerd voor verschillen tussen leeftijdsgroepen.

De onderstaande analyse is alleen uitgevoerd voor de verschillende versies van de eerste aanmaning, niet van de tweede. Voor deze beperking is gekozen omdat het aantal oudere deelnemers dat een versie van de tweede aanmaning ontving te klein was voor een betrouwbaar beeld. Wanneer we kijken naar het effect van de aangepaste aanmaningen binnen specifieke leeftijdsgroepen valt op dat de aangepaste aanmaningen een duidelijker effect lijken te hebben onder oudere klanten dan onder jongeren. Onder oudere klanten (55 jaar en ouder) leiden de aangepaste versies van de eerste aanmaning tot meer betalingen dan de oorspronkelijke versie, terwijl dit onder jongere klanten niet zo is. Dit verschil is het sterkst (en statistisch significant) wanneer het percentage betalende klanten wordt vergeleken tussen de vereenvoudigd versie van de aanmaning en de oorspronkelijke eerste aanmaning (Zie figuur 6).

Figuur 6: Verschillen in betaalgedrag na ontvangst vereenvoudigde aanmaning tussen leeftijdsgroepen



## Conclusie en interpretatie

De uitkomsten van Interventie A laten geen duidelijk verschil zien tussen klanten die een aangepaste aanmaning ontvingen en klanten die een oorspronkelijke aanmaning ontvingen. De conclusie van deze interventie is dan ook dat er geen ondersteuning is gevonden voor het idee dat een aanmaning die is aangepast om leesbaarder te zijn voor mensen die moeite hebben met lezen tot meer betalingen leidt.

Wanneer in de resultaten wordt ingezoomd op specifieke leeftijdsgroepen is het interessant om te zien dat het effect van de aangepaste aanmaningen onder oudere klanten afwijkt van het gevonden effect onder jongere klanten. Een mogelijke verklaring voor deze uitkomst is dat leesvaardigheidsproblemen relatief veel voorkomen onder ouderen en dat daarom de vereenvoudigde aanmaning een positief effect heeft binnen deze groep. Om deze conclusie hard te kunnen maken is vervolgonderzoek nodig, maar het is interessant dat binnen deze groepen de percentages betalende klanten overeenkomen met het patroon dat verwacht mag worden wanneer gekeken wordt naar de verdeling van leesvaardigheidsproblemen in de Nederlandse bevolking.

Deze interventie vormde een eerste uitgebreide test van een leesbaardere aanmaning op het gedrag van klanten van een gerechtsdeurwaarderskantoor. Een duidelijk verschil tussen de aangepaste aanmaningen en de oorspronkelijke aanmaningen is niet gevonden. Op basis van deze uitkomst zou de conclusie getrokken kunnen worden dat de aanpassingen aan de aanmaningen niet

effectief waren en dus ook niet breder ingezet moeten worden. Er zijn echter verschillende redenen waarom vervolgonderzoek wenselijk is voordat definitieve conclusies over de effectiviteit van de geteste aanpassingen kunnen worden getrokken. De drie belangrijkste redenen zijn de volgende:

- De in dit onderzoek gebruikte maat van effectief financieel gedrag, het betalen van een aanmaning, volgt niet een-op-een uit het verhoopte effect van de aanpassingen aan de aanmaningen. Het doel van de aanpassingen van de aanmaningen was om de aanmaningen leesbaarder te maken voor mensen met leesvaardigheidsproblemen. De pre-test onder Taalambassadeurs van Stichting ABC suggereert dat dit was gelukt. Dat de aanpassingen aan de aanmaningen vervolgens niet tot een hoger percentage betalingen leidden betekent niet noodzakelijkerwijs dat de aanmaningen niet leesbaarder zijn geworden op basis van het advies van de Taalambassadeurs. Het kan ook betekenen dat klanten die de aangepaste aanmaningen ontvingen deze aanmaningen inderdaad beter begrepen maar om andere redenen niet in staat of bereid waren om de ontvangen aanmaning te voldoen. Om dit verder te onderzoeken is specifiek onderzoek naar de redenen waarom klanten de aanmaning wel of niet voldaan hebben nodig.
- De effecten van de aangepaste aanmaningen zijn in deze interventie getest op klanten die een boete van de Nederlandse Spoorwegen hebben gekregen. Voor deze groep klanten is in dit onderzoek gekozen omdat hij relatief groot is en het relatief eenvoudig was om de aanmaningen voor deze groep klanten aan te passen. Er kan echter getwijfeld worden aan de representativiteit van de gekozen groep voor alle klanten van een gerechtsdeurwaarderskantoor. Een boete bij de Nederlandse Spoorwegen is een incidentele betaling, anders dan structurele betalingen zoals huur, een telefoonabonnement of een verzekeringspremie. Onder klanten die een incidentele betaling niet hebben voldaan bevinden zich waarschijnlijk meer mensen die de betaling vergeten zijn dan onder klanten die structurele betalingen niet voldoen. Dit betekent dat de klanten die in dit onderzoek zijn opgenomen naar alle waarschijnlijkheid minder vaak met schuldenproblematiek te maken hebben dan klanten die structurele betalingen niet voldoen, waarmee de opgenomen groep dus niet helemaal representatief is voor alle klanten van een gerechtsdeurwaarderskantoor. Het zou dan ook goed zijn om dit onderzoek te herhalen met aanmaningen van een of meer andere opdrachtgevers om zo te testen of de uitkomsten daar hetzelfde zijn.
- De afwezigheid van een duidelijk effect van de aanpassingen aan de aanmaningen onder alle klanten van Syncasso die een aanmaning ontvingen betekent niet dat er onder specifieke groepen geen positieve effecten kunnen bestaan. Door beperkingen in de beschikbare data was het in deze test alleen mogelijk om naar verschillen tussen leeftijdsgroepen te zoeken. Deze analyse liet zien dat de aangepaste aanmaning het effectiefst was in een specifieke groep waarin laaggeletterdheid relatief vaak voorkomt. In vervolgonderzoek zou het waardevol zijn om ook te proberen om specifiek te kijken naar andere groepen waarin laaggeletterdheid relatief veel voorkomt, zoals mensen met een lager opleidingsniveau en mensen met een relatief laag inkomen.

## Interventie B: Het vroegtijdig signaleren van beperkte leesvaardigheid onder klanten van Kredietbank Nederland.

### Aanleiding en doel

Een van de barrières voor een effectieve omgang met financiële problemen, die het meest werd genoemd door de klanten van Kredietbank Nederland tijdens de focusgroepen in deelproject twee, was het gevoel dat organisaties onvoldoende rekening houden met de beperkingen van mensen die moeite hebben met lezen. Deelnemers aan de focusgroepen gaven aan dat organisaties vaak niet adequaat reageren op vragen om verduidelijking en dat professionals soms niet werkelijk geïnteresseerd lijken in de vraag of klanten mogelijk moeite hebben met lezen.

Schuldhelpverleningsorganisaties bouwen met de meeste klanten een relatie op die bestaat uit meerdere contacten over een langere periode. In deze periode ontvangen klanten informatie en vragen via brieven en e-mails en wordt van klanten verwacht dat zij vragen via brieven of e-mails beantwoorden en soms ook informatie opsturen. Voor zowel schuldhelpverleningsorganisaties als de klant kan het waardevol zijn als op een vroeg moment in deze relatie duidelijk wordt dat de klant moeite heeft met lezen. Wanneer dit probleem bekend is is het voor de klant gemakkelijker om aan te geven dat hij/zij hulp nodig heeft, terwijl het medewerkers van de organisatie in staat stelt om problemen voor te zijn door bijvoorbeeld wat extra uitleg te geven bij formulieren of te kiezen voor direct contact in plaats van schriftelijke communicatie. Doel van deze interventie is dan ook om een eenvoudige methode te ontwikkelen om op een vroeg moment in de relatie tussen klant en Kredietbank Nederland leesvaardigheidsproblemen zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Een factor die het signaleren en bespreken van leesvaardigheidsproblemen moeilijk maakt voor professionals is het feit dat mensen die met deze problemen rondlopen hier vaak niet voor uitkomen. Op leesvaardigheidsproblemen rust een taboe, waardoor de meeste klanten zelf niet graag voor het probleem uitkomen en professionals het moeilijk vinden om hier direct naar te vragen. Directe vragen naar de leesvaardigheid van klanten zonder verdere context (bijvoorbeeld 'Kunt u wel lezen?') zijn dan ook niet geschikt als middel om eventuele leesvaardigheidsproblemen op te sporen. Medewerkers van Kredietbank Nederland vonden de, in deelproject één, gebruikte Taalmeter ook niet geschikt als vast onderdeel van het werkproces omdat de afname relatief veel tijd kost en het - voor zowel medewerker als klant - ongemakkelijk kan zijn om klanten te vragen om een screeningsinstrument in te vullen dat door veel deelnemers wordt ervaren als een taaltest. In plaats van deze twee opties wordt in deze interventie de effectiviteit van een lijstje indirecte vragen getest, aangevuld met een checklist voor relevante waarnemingen.

### Opzet

Om deze interventie vorm te geven hebben medewerkers van Kredietbank Nederland, Stichting Lezen & Schrijven en de Rijksuniversiteit Groningen verschillende keren overlegd om zo ervaringen uit de praktijk te combineren met bestaande kennis over het signaleren van leesvaardigheidsproblemen. Deze gesprekken leidden tot een aantal criteria waar een signaleringsinstrument aan zou moeten voldoen: het moet in weinig tijd af te nemen zijn, in te passen zijn in de reguliere gesprekken die medewerkers van Kredietbank Nederland met klanten voeren en het moet voor zowel medewerker als klant niet aanvoelen als een expliciete test van de vaardigheden van de deelnemer. Op basis van deze criteria is een kort lijstje met vragen ontwikkeld dat gemakkelijk in te passen is in een regulier gesprek met een klant maar wel relevante informatie over de vaardigheden van de klant op kan leveren (zie figuur 7 hieronder). De vragen beperken zich niet alleen tot leesvaardigheid maar gaan ook over digitale vaardigheden. Hier is voor gekozen omdat een gebrekkige



leesvaardigheid vaak samengaat met gebrekkige digitale vaardigheden (zie bijvoorbeeld Stichting Lezen & Schrijven, 2018), en omdat het in het deels gedigitaliseerde werkproces van Kredietbank Nederland heel nuttig is om te weten of iemand digitaal vaardig is.

Het idee achter de gekozen contextgerichte vragen is dat de vragen op een natuurlijke manier in te passen zijn in gesprekken met (relatief) nieuwe klanten. Deze gesprekken worden standaard gevoerd aan de hand van een vaste lijst onderwerpen die besproken moet worden. De onderwerpen van de eerste twee gekozen vragen, het aanvragen van toeslagen en aanleveren van digitale gegevens, sluiten aan bij deze bestaande checklist. De laatste twee vragen, die slaan op brieven die de klant recent van Kredietbank Nederland heeft gekregen, zijn ook op een natuurlijke manier in het gesprek in te passen. Deze twee vragen kunnen gebruikt worden om te controleren of alles helder was en om de klant eventueel te helpen, zonder dat ze gesteld moeten worden als directe vragen naar de leesvaardigheid van de deelnemer. Bij alle vragen zijn expliciete doorvragen toegevoegd om zo de medewerker te stimuleren om voldoende informatie te verzamelen om een beeld van de vaardigheden van de klant te vormen.

*Figuur 7: Contextgerichte vragen en een checklist met relevante waarnemingen*

**Contextgerichte vragen:**

- 1 Lukt het u om ZELF uw toeslagen aan te vragen?
  - En zo ja, hoe pakt u dat aan?
  - En zo nee, ...
- 2 Lukt het u om ZELF digitale gegevens aan te leveren?
  - En zo ja, hoe pakt u dat aan?
  - En zo nee, ...
- 3 Vond u de brieven of mails die je de afgelopen maand ontving te begrijpen?
  - En zo ja, kan u een voorbeeld noemen van een brief en wat daarin stond?
  - En zo nee, kan u een voorbeeld noemen van een brief die u niet begreep?  
En wat maakte dat u het niet begreep?
- 4 Begrijpt u wat in de meest recente brief van Kredietbank Nederland stond?  
(denk aan brief omtrent aanvragen Mijn Bankgemak)

**Waarnemen:**

- 5 Check of klant inderdaad Mijn Bankgemak<sup>5</sup> heeft aangevraagd c.q. de gevraagde actie uit de brief heeft ondernomen.
- 6 Wat is kenmerkend of typeert de communicatie van de klant, denk aan:
  - Mailt wel (en weinig of veel) of niet
  - Belt wel (en weinig of veel) of niet
  - Schrijft met spelfouten
  - Maakt geen gebruik van interpunctie
  - Geeft in de communicatie geen antwoord op de gestelde vraag
  - Komt niet tot de kern
  - Stelt herhaaldelijk dezelfde vraag
  - Maakt nooit aantekeningen
  - Vult niets in op formulieren
  - Andere opvallendheden, namelijk...

<sup>5</sup> 'Mijn Bankgemak' is de naam van de internetbankieromgeving van Kredietbank Nederland.

**Meting van het effect van de interventie**

In het najaar van 2018 is een pilot uitgevoerd onder twintig klanten van Kredietbank Nederland. Deze twintig klanten waren allemaal recent klant geworden bij Kredietbank Nederland. De pilot werd uitgevoerd door twee ervaren medewerkers die elk de contextgerichte vragen gesteld hebben aan tien klanten. Voor de evaluatie van de effectiviteit van de vragen hielden de medewerkers aantekeningen bij over hun ervaringen met het stellen van de vragen en de verwerking van de antwoorden. Ook hielden zij bij in hoeverre de antwoorden die gegeven werden door de deelnemende klanten overeenkwamen met hun eigen perceptie van de vaardigheden van deze klanten. Met het bijhouden van de waarnemingen op de lijst is ook een begin gemaakt door de medewerkers, maar het aantal contacten tussen het gesprek waarin de contextgerichte vragen werden gesteld en de voorlopige einddatum van deze pilot was te kort om hier conclusies aan te verbinden.

**Evaluatie en interpretatie uitkomsten**

Beide medewerkers waren enthousiast over het gebruik van de opgestelde vragen. De medewerkers ervaren twee positieve effecten van het opnemen van de vragen in hun gesprekken: het voorbereiden en lezen van de vragen leidt ertoe dat ze als medewerkers meer aandacht hebben voor mogelijk gebrekkige vaardigheden, en de vragen maken dit potentieel lastige onderwerp bespreekbaar. Ook hebben de medewerkers de indruk dat de vragen inhoudelijk geschikt zijn voor het doel van de interventie. Veel klanten gaven als eerste antwoord op de vragen dat ze zich goed konden redden en dat ze geen problemen hebben met lezen of digitale vaardigheden, maar na doorvragen kwamen er bij verschillende klanten toch twijfels boven die kunnen wijzen op gebrekkige vaardigheden. Deze uitkomsten waren in lijn met de perceptie van de medewerkers. Een zwak punt in deze pilot is dat de contextgerichte vragen om technische redenen nog niet opgenomen konden worden in de standaardlijst met onderwerpen die de leidraad vormt van de gesprekken tussen medewerkers en klanten. Hierdoor vergaten de medewerkers in sommige gevallen de vragen tijdens het gesprek te stellen, waarna ze aan het einde alsnog werden gesteld. De medewerkers gaven zelf aan dat dit ertoe leidde dat sommige klanten de vragen alsnog als directe vragen naar gebrekkige vaardigheden ervoeren, terwijl dit expliciet niet de bedoeling was. Hiermee werd voor de medewerkers het belang van het bespreken van beperkte leesvaardigheid als onderdeel van een lopend gesprek met de klant nog eens extra duidelijk. Als algemene conclusie kwam uit deze pilot naar voren dat het belangrijkste effect van het stellen van de contextgerichte vragen was dat de medewerkers meer aandacht hadden voor mogelijke gebrekkige vaardigheden tijdens en na het gesprek. Deze conclusie laat zien dat niet de precieze inhoud van de vragen, maar vooral de gedachte achter het stellen van de vragen en de manier waarop doorgevraagd wordt op mogelijke aanwijzingen voor vaardighedenproblemen belangrijk is voor het vroegtijdig signaleren van leesvaardigheidsproblemen.

Deze pilot met het stellen van contextgerichte vragen om leesvaardigheidsproblemen vroeg te signaleren lijkt een succes. Het stellen van een aantal simpele vragen hielp medewerkers om een gebrek aan vaardigheden te signaleren bij verschillende deelnemers en gaf aanleiding om aandachtiger met vaardighedenproblemen om te gaan. Om dit eerste succes in grotere voordelen voor zowel de klant als de organisatie om te zetten moeten nu twee vervolgstappen worden gezet. De contextgerichte vragen moeten structureel ingepast worden in het werkproces en de stap van het signaleren van beperkte leesvaardigheid naar het aanpassen van de communicatie met klanten met vaardighedenproblemen moet ingevuld worden. Deze invulling kan voor een groot deel gebaseerd worden op de uitkomsten van de focusgroepen uit deelproject twee, waarin duidelijke suggesties werden gedaan voor het aanpassen van de dienstverlening voor mensen die moeite hebben met lezen. Om van zulke gedifferentieerde communicatie voor deze doelgroep een succes te maken zal de doelgroep eerst herkend moeten worden, en daar lijken de geteste contextgerichte vragen een geschikt middel voor te zijn.

## Interventie C: Het aanpassen van de schriftelijke communicatie van Kredietbank Nederland.

### Aanleiding en doel

Kredietbank Nederland communiceert net als Syncasso veel met klanten door middel van brieven en e-mails. De schriftelijke communicatie van Kredietbank Nederland heeft als doel om klanten te informeren of om ze te vragen om informatie. In de focusgroepen in deelproject twee werd door verschillende klanten aangegeven dat sommige brieven en e-mails van Kredietbank Nederland moeilijk te begrijpen waren zonder aanvullende informatie. Deze opmerkingen vormden de aanleiding voor Kredietbank Nederland om een van de meest gebruikte brieven aan te passen. Doel van deze aanpassing is om de brief leesbaarder te maken voor mensen met moeite met lezen om zo onduidelijkheid over de inhoud van de brief weg te nemen.

### Opzet

De brief die door Kredietbank Nederland voor deze interventie is geselecteerd heeft als onderwerp 'Schuldoverzicht'. Het doel van de brief is om klanten te informeren over het overzicht van hun schulden en ze te vragen om dit overzicht kritisch te controleren en het vervolgens ondertekend terug te sturen. De aanpassingen aan deze brief volgden de suggesties voor het aanpassen van schriftelijke communicatie uit deelproject twee: er werden moeilijke woorden vervangen, lange zinnen ingekort en de structuur van de brief werd verduidelijkt. Deze aangepaste brief is te vinden in Appendix B. Om te controleren of de doorgevoerde aanpassingen de brief inderdaad leesbaarder hebben gemaakt is aan een kleine groep klanten van Kredietbank Nederland gevraagd of zij de brief kritisch zouden willen doorlezen om hier vervolgens telefonisch een aantal korte open vragen over te beantwoorden. Deze vragen gingen in op de duidelijkheid van de brief, opvallende punten aan deze brief en suggesties om deze brief verder aan te passen. De geselecteerde klanten kwamen voort uit de hierboven beschreven Interventie B: het waren klanten waarvan medewerkers van Kredietbank Nederland twijfelden over hun leesvaardigheid. Drie van deze klanten waren bereid om de aangepaste brief telefonisch te bespreken.

### Evaluatie en interpretatie uitkomsten

De drie klanten reageerden verschillend op de aangepaste brief. Een klant gaf aan dat zij de brief heel helder vond; zij stelde dat het begrijpen van de brief vooral een kwestie van concentratie was en dat de brief in deze vorm voor iedereen te begrijpen zou moeten zijn. De twee andere klanten (die allebei expliciet aangaven moeite te hebben met lezen) zagen dit anders. Zij gaven aan dat de brief weliswaar helder gestructureerd is, met duidelijke kopjes, maar dat hij toch moeilijk te begrijpen is. De belangrijkste moeilijkheden zaten in twee aspecten van de brief. In de eerste plaats gaven beide klanten aan dat de brief woorden bevat die zonder extra uitleg voor verwarring kunnen zorgen. Als voorbeeld werd de opeenvolging van de woorden 'schuldeiser' en 'schuldenoverzicht' genoemd; deze twee op elkaar lijkende woorden dicht bij elkaar waren voor de klanten moeilijk te verwerken. In de tweede plaats werd genoemd dat de brief stap voor stap probeert te laten zien wat klanten moeten doen als er schuldeisers ontbreken, maar dat de tussenstappen te groot zijn en daardoor moeilijk te volgen zijn voor klanten die dit niet eerder gedaan hebben. Hierbij werd de uitleg van het gebruik van Mijn Bankgemak genoemd. Beide deelnemers hadden het idee dat hier informatie ontbreekt die het voor mensen die moeite hebben met lezen gemakkelijker maakt om de voorgestelde stappen te volgen. Beide klanten gaven aan dat de brief op deze twee punten verder verbeterd zou kunnen worden.

De hiervoor weergegeven opmerkingen van drie klanten vormen een eerste verkenning van het effect van de aanpassingen aan de brief van Kredietbank Nederland. Voordat sprake kan zijn van een definitieve evaluatie lijkt het dan ook verstandig om de brief aan een grotere groep klanten voor te leggen om zo duidelijk in beeld te krijgen of de zorgen die in deze eerste verkenning door twee klanten werden geuit ook door anderen worden gedeeld.





# Slot

In anderhalf jaar is in het kader van dit onderzoeksproject veel werk verzet. De drie deelprojecten hebben duidelijke uitkomsten opgeleverd die hopelijk een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de positie van mensen met financiële problemen die moeite hebben met lezen. Dat dit onderzoeksproject met de publicatie van dit rapport is afgerond betekent echter niet dat het werk aan dit thema nu afgelopen is. Om werkelijk een verschil te maken voor de mensen die centraal staan in dit rapport moeten verschillende vervolgstappen genomen worden.

In de eerste plaats volgen uit de in deelproject drie beschreven interventies verschillende vervolgstappen voor de deelnemende partijen aan dit onderzoeksproject. Voor Syncasso betekent dit dat de aangepaste aanmaningen verder getest zullen worden onder andere opdrachtgevers en met meer achtergrondkenmerken van klanten. Zo kan preciezer in beeld gebracht worden of en zo ja wanneer de aangepaste aanmaningen helpen om klanten aan te zetten tot effectiever financieel gedrag. Voor Kredietbank Nederland betekent het dat de contextgerichte vragen die zijn getest in deelproject drie standaard in het werkproces opgenomen zullen worden. Ook wordt er verder nagedacht over een goede manier om om na het signaleren van gebrekkige leesvaardigheid bij een klant de communicatie met deze klant effectief aan te passen. Daarnaast houden beide organisaties de overige schriftelijke communicatie met klanten tegen het licht om onduidelijkheden zo veel mogelijk uit te bannen.

In de tweede plaats volgen verschillende conclusies en vervolgstappen die niet een-op-een aan de geteste interventies uit deelproject drie gekoppeld zijn. Een van de belangrijkste conclusies die volgt uit dit onderzoeksproject is dat het niet voldoende is om als organisatie alleen de schriftelijke communicatie met klanten aan te passen. De gebrekkig leesvaardige klanten die deelnamen aan deelproject twee gaven samen aan dat begrijpelijke brieven en e-mails een noodzakelijke, maar niet voldoende stap zijn om alle moeilijkheden in de omgang met financiële problemen weg te nemen. Zij gaven aan dat aandacht voor hun probleem en samenwerking om dat probleem zo klein mogelijk te maken zeker zo belangrijk is. Dit op een goede manier invullen is voor veel organisaties een uitdaging; de uitkomsten van deelproject twee en de middelen die voor dit project zijn ontwikkeld kunnen hierbij helpen.

Uit deze conclusie volgen ook meteen meerdere onderwerpen voor vervolgonderzoek. De mate waarin verschillende aanpassingen aan schriftelijke communicatie kunnen bijdragen aan effectiever financieel gedrag onder beperkt leesvaardige mensen verdient verder gestructureerd onderzoek. Hierbij kan gedacht worden aan het breder testen van de aanpassingen aan brieven zoals die in dit onderzoeksproject zijn gepresenteerd, maar ook aan het testen van combinaties van aanpassingen aan schriftelijke communicatie en het stimuleren van andere vormen van communicatie, zoals bijvoorbeeld telefonisch contact. Ook de manier waarop informatie digitaal beschikbaar wordt gemaakt verdient verdere aandacht in vervolgonderzoek, opnieuw mogelijk in combinatie met onderzoek naar communicatiemiddelen. Als laatste volgt uit de conclusie dat aandacht voor leesvaardigheidsproblemen een belangrijke stap is in het faciliteren van klanten met deze problemen ook de oproep om verder onderzoek te doen naar het effect van interventies om klanten deze aandacht te geven. Dit onderzoek kan bestaan uit het verder testen van middelen om leesvaardigheidsproblemen vroeg te signaleren, maar ook uit een studie naar de kosten en opbrengsten van meer persoonlijke aandacht voor klanten met deze problemen.



De interventies die zijn getest in dit onderzoeksproject hebben zich sterk gericht op het faciliteren van mensen met beperkte leesvaardigheid om hen zo te helpen om effectiever met financiële problemen om te gaan. In situaties waarin snel handelen vereist is is het logisch om te kiezen voor faciliterende maatregelen in plaats van langduriger trajecten waarin het verbeteren van de leesvaardigheid zelf centraal staat. Dit neemt echter niet weg dat maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de leesvaardigheid ook een waardevolle en wellicht duurzamere bijdrage kunnen leveren aan het stimuleren van effectief financieel gedrag (zie bijvoorbeeld Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Vervolgonderzoek zou dieper in kunnen gaan op de mogelijke rol van leesvaardigheidstraining bij het verbeteren van financiële beslissingen, maar ook bij bijvoorbeeld het voorkomen van recidive in schuldhulpverleningstrajecten.



Stichting Kredietbank Nederland is de grootste landelijk werkende kredietbank in Nederland. Zij levert voor 125 gemeenten maatwerk op het gebied van inkomensbeheer, schulddienstverlening en kredietverlening.

Daarnaast wordt er nauw samengewerkt met gemeenten, organisaties en werkgevers om schuldproblematiek vroeg te signaleren en de taboes rondom schulddienstverlening te doorbreken. Continue innovatie speelt daarin een grote rol, zo was Kredietbank Nederland de eerste organisatie in Nederland die startte met online schulddienstverlening.

Kredietbank Nederland is statutair gevestigd in Leeuwarden en heeft daarnaast vestigingen in Hoorn en Almere. De 160 medewerkers houden zich bezig met schulddienstverlening, sociale kredietverlening (saldo leningen is 36 miljoen euro), inkomensbeheer (7.000 huishoudens) en Wsnp- en beschermingsbewindvoering (1.100 klanten).



Wij zijn Syncasso. Wij zijn overtuigd van de onmisbare connectie tussen harde (data) en zachte criteria (wetenschappelijk communicatieonderzoek). Wij lopen daarom voorop met een nieuwe manier van incasseren op basis van bewezen effectieve incassoaanpak. Een aanpak die niet over de hoofden van debiteurklanten heen gaat, maar juist iets in die hoofden verandert. Zo verbeteren wij de incassowaarde van onze opdrachtgevers met objectieve onderbouwde methodes en slimme innovaties die we ontwikkelen in ons SyncassoLab. Dat is de belofte van Syncasso. We Cash. We Care.



De Rijksuniversiteit Groningen (1614) is een internationaal onderzoeks- en onderwijsinstituut van allure: een top 100-universiteit, gevestigd in het noorden van Nederland. Ze is actief in de volle breedte van het wetenschappelijk spectrum. Geavanceerd onderzoek wordt vertaald naar goed onderwijs, waarin de focus ligt op talentontwikkeling en excellentie. De Rijksuniversiteit Groningen zet kennis en innovatie in voor een stabiele en duurzame samenleving. Een samenleving die zo snel mogelijk kan beschikken over de energie van de toekomst en waarin mensen in goede gezondheid leven en ouder worden.



Taal maakt je sterker

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen en schrijven, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken.

Taal maakt je dus sterker. Daarom zorgt Stichting Lezen & Schrijven er samen met haar partners voor dat zoveel mogelijk mensen in Nederland kunnen lezen, schrijven, rekenen en digitaal vaardig zijn. Door honderden organisaties te ondersteunen met scholing, onderzoek, (les)materiaal, advies en campagnes. En door laaggeletterdheid onderwerp van gesprek te maken bij publiek en politiek. Want onze samenleving wordt sterker als iedereen kan meedoen.

## Literatuurlijst

Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., en Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Uitgave van Stichting ECBO en Stichting Lezen & Schrijven.

Houtkoop, W., Allen, J., Buisman, M., Fouarge, D., en Van der Velden, R. (2012). *Kernvaardigheden in Nederland: Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey*. Uitgave van Stichting ECBO.

Keizer, M., (2016). *Afgelost = Opgelost: Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Eindrapport van het onderzoeksproject *Afgelost = Opgelost*. Online geraadpleegd op [www.afgelostisopgelost.nl](http://www.afgelostisopgelost.nl)

Keizer, M., (2018a). *Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid van mensen met financiële problemen*. Tussenrapport als onderdeel van het onderzoeksproject *Lezen ≠ Begrijpen*. Online geraadpleegd op [www.lezenisnietbegrijpen.nl](http://www.lezenisnietbegrijpen.nl)

Keizer, M., (2018b). *Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen*. Tussenrapport als onderdeel van het onderzoeksproject *Lezen ≠ Begrijpen*. Online geraadpleegd op [www.lezenisnietbegrijpen.nl](http://www.lezenisnietbegrijpen.nl)

Madern, T., Jungmann, N., en Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Uitgave van Stichting Lezen & Schrijven.

Moeken, N., Andringa, S., en Kuiken, F. (2015). *De kwaliteit van Taalmeter 1F en Taalmeter 2F*. Uitgave van Stichting Lezen en Schrijven.

Mullainathan, S., & Shafir, E. 2014. *Schaarste: Hoe gebrek aan geld en tijd ons leven bepalen*. Uitgave van Maven Publishing.

Nationale ombudsman (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening*. Online geraadpleegd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Stichting Lezen & Schrijven, (2017). *Factsheet Eenvoudige taal voor laaggeletterden*. Online geraadpleegd op [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

Stichting Lezen & Schrijven, (2018). *Feiten en cijfers laaggeletterdheid*. Online geraadpleegd op [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

Van Ark, T. (2018). *Kamerbrief brede schuldenaanpak*. Online geraadpleegd op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.



# Appendix A:

## Aangepaste aanmaningen interventie A.

### Oorspronkelijke aanmaning (eerste aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test

Inzake : NS REIZIGERS B.V. – /  
Dossiernummer : 351616242  
Behandeld door : NS Incasso  
Telefoon : (088)5151550  
Emailadres : NSincasso@syncasso.nl  
Uw Dossier Online : voor inzage, reactie(s) en betalingen ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns) en klik op “Dossier Online” (inlogcode:); uw wachtwoord vraagt u aan via de blauwe link ‘Wachtwoord aanvragen’ op de website

Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

Onze opdrachtgever NS REIZIGERS B.V. heeft ons gevraagd om onderstaande vordering(en) te incasseren. Want ondanks herinneringen is er tot op heden geen betaling ontvangen op de openstaande vordering(en).

Wilt u deze vordering(en) **binnen acht dagen** aan ons kantoor betalen?!

	Openstaand bedrag
Totaal factuurbedragen (pro resto)	€ 139,00
reeds betaald	€ 3,68
aldus resteert	€ <b>135,32</b>
	=====

Betaal binnen acht dagen op onze bankrekening NL78RABO0159119391 en vergeet niet om uw dossiernummer 351616242erbij te zetten. Als u inmiddels al betaald heeft, wilt u ons dan binnen vijf werkdagen een betaalbewijs toesturen?

Op onze website [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns) kunt u uw dossier bekijken, een betaling doen en berichten voor ons achterlaten. Ook vindt u op onze website veelgestelde vragen en de antwoorden daarop. U kunt ons uiteraard ook bereiken op telefoonnummer (088)5151550. Hou altijd uw dossiernummer bij de hand als u contact met ons opneemt.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

### Oorspronkelijke aanmaning met pictogrammen (eerste aanmaning):



Bestemd voor:  
Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test



Dossier: 351676242



Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

#### Te betalen:



€ 135,32

voor NS REIZIGERS B.V.



Betaal voor: 24 juli 2018

#### Direct oplossen, voorkom kosten!



#### Direct betalen

NL78 RABO 0159119391  
Aan: Syncasso  
Kenmerk: 351616242

Voor betaling, regeling of inzien  
[www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Klik op “Inloggen voor debiteurklanten”  
inlogcode: 1338871  
(Eerste keer inloggen? Kies dan “wachtwoord aanvragen”)

#### Contact Syncasso



088 515 1550



NSincasso@syncasso.nl



Kantooradres:  
Versterkerstraat 6  
1322 AP Almere



Postadres:  
Postbus 6002  
1005 EA AMSTERDAM

#### Niet op tijd betaald?

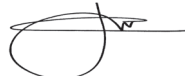


Gelukkig betaalt 90% van  
de mensen het op tijd.



Doe dat ook!  
Uw schulden worden dan  
niet groter.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Vereenvoudigde aanmaning (eerste aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test

Dossiernummer : 351616242  
Behandeld door : Afdeling NS Incasso  
Telefoon : 088 515 1550  
Emailadres : NSincasso@syncasso.nl  
Uw Dossier Online : Inloggen via [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

U heeft de NS niet betaald.  
De NS heeft u meerdere keren gevraagd te betalen.  
Daarom schrijven wij u deze brief.

**Te betalen**

	Te betalen
Totaal Rekening(en)	€ 139,00
Al betaald	€ 3,68
<b>Te betalen</b>	<b>€ 135,32</b>

*Gelukkig betaalt 90% van de mensen op tijd.  
Doe dat ook!  
Dan worden uw schulden niet groter.*

**Hoe kunt u betalen.**

- U moet € 135,32 voor 24 juli 2018 betalen.
- Dat moet op bankrekening NL78RABO0159119391.
- Schrijf als kenmerk erbij: 351616242.

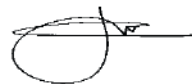
**Heeft u al betaald?**

Wilt u dan binnen 5 dagen een betaalbewijs sturen?

**Heeft u vragen?**

Ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns).  
Of bel met (088)5151550.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Vereenvoudigde aanmaning met pictogrammen  
(eerste aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test



Dossiernummer : 351616242



Behandeld door : Afdeling NS Incasso



Telefoon : 088 515 1550



Emailadres : NSincasso@syncasso.nl



Dossier online : Inloggen via [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

U heeft de NS niet betaald.  
De NS heeft u meerdere keren gevraagd te betalen.  
Daarom schrijven wij u deze brief.



**Te betalen**

	Te betalen
Totaal rekening(en)	€ 139,00
Al betaald	€ 3,68
<b>Te betalen</b>	<b>€ 135,32</b>

*Gelukkig betaalt 90% van de mensen op tijd.  
Doe dat ook!  
Dan worden uw schulden niet groter.*



**Betalen?**

- U moet € 135,32 voor 24 juli 2018 betalen.
- Dat moet op bankrekening NL78RABO0159119391.
- Schrijf als kenmerk erbij: 351616242.



**Heeft u al betaald?**

Wilt u dan binnen 5 dagen een betaalbewijs sturen?



**Heeft u vragen?**

Ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns).  
Of bel met (088)5151550.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Oorspronkelijke aanmaning (tweede aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test

Inzake : NS REIZIGERS B.V. -  
Dossiernummer : 351616242  
Behandeld door : NS Incasso  
Telefoon/fax : (088)5151550  
Emailadres : NSincasso@syncasso.nl  
Uw Dossier Online : voor inzage, reactie(s) en betalingen ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns) en klik op "Dossier Online" (inlogcode :); uw wachtwoord vraagt u aan via de blauwe link 'Wachtwoord aanvragen' op de website

Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

Kort geleden hebben wij u gevraagd om de openstaande vordering(en) van NS REIZIGERS B.V. te betalen. Jammer genoeg hebben we nog geen (volledige) betaling of een betalingsvoorstel van u ontvangen.

Van deze vordering moet nog € **135,32** betaald worden. Betaal dit bedrag **binnen vijf dagen na vandaag** op onze bankrekening NL78 RABO 0159 1193 91 t.n.v. Syncasso. Vergeet niet om uw dossiernummer erbij te zetten.

	Openstaand bedrag
Totaal factuurbedragen (pro resto)	€ 139,00
reeds betaald	€ 3,68
aldus resteert	€ <b>135,32</b>

Als u nu niet op tijd betaalt, dan zal NS REIZIGERS B.V. een gerechtelijke procedure tegen u kunnen beginnen. De daaraan verbonden hoge kosten komen bij een veroordeling voor uw rekening.

Als u deze vordering ondertussen heeft betaald, kunt u deze brief als niet verzonden zien.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Via onze website [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns) kunt u uw dossiergegevens raadplegen, een betaling doen en diverse zaken direct afhandelen. Ook vindt u op onze website veelgestelde vragen en de antwoorden daarop. U kunt ons uiteraard ook bereiken op telefoonnummer 088-5151800. Vermeld altijd het dossiernummer als u contact met ons opneemt.

Oorspronkelijke aanmaning met pictogrammen (tweede aanmaning):



Bestemd voor:  
Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test



Dossier: 351616242



Almere, 16 juli 2018

Geachte mevrouw Ebiteur,

**Te betalen:**



€ 135,32

voor NS REIZIGERS B.V.



Betaal voor: 24 juli 2018

**Direct oplossen, voorkom kosten!**



**Direct betalen**

NL78 RABO 0159119391  
Aan: Syncasso  
Kenmerk: 351616242

Voor betaling, regeling of inzien  
[www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Klik op "Inloggen voor debiteurklanten"  
inlogcode: 1338871  
(Eerste keer inloggen? Kies dan "wachtwoord aanvragen")

**Contact Syncasso**



088 515 1550



NSincasso@syncasso.nl



**Kantooradres:**  
Versterkerstraat 6  
1322 AP Almere



**Postadres:**  
Postbus 6002  
1005 EA AMSTERDAM

**Niet op tijd betaald?**



Naar de rechter



Hoge kosten

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Vereenvoudigde aanmaning (tweede aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test

Dossiernummer : 351616242  
Behandeld door : Afdeling NS Incasso  
Telefoon : 088 515 1550  
Emailadres : NSincasso@syncasso.nl  
Uw Dossier Online : Inloggen via [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Voorkom kosten van de rechter!

Geachte mevrouw Ebiteur,

U heeft de NS niet betaald.  
De NS en Syncasso hebben u meerdere keren gevraagd te betalen.  
Voorkom dat wij voor deze rekening naar de rechter gaan!

Te betalen	
Totaal Rekening(en)	€ 139,00
Al betaald	€ 3,68
Te betalen	€ 135,32

De NS kan naar de rechter wanneer u niet betaald.  
Deze kosten zijn hoog!  
De extra kosten bedragen minimaal € 175,-

- Hoe kunt u betalen.
- U moet 135,32 voor 24 juli 2018 betalen.
  - Dat moet op bankrekening NL78RABO0159119391.
  - Schrijf als kenmerk erbij 351616242.

Heeft u vragen?  
Ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns).  
Of bel met (088)5151550.

Met vriendelijke groet,



Syncasso

Vereenvoudigde aanmaning met pictogrammen (tweede aanmaning):

Mevrouw D. Ebiteur  
Teststraat 123  
9999 XX Test

 Dossiernummer : 351616242

 Behandeld door : Afdeling NS Incasso

 Telefoon : 088 515 1550

 Emailadres : NSincasso@syncasso.nl

 Dossier online : Inloggen via [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns)

Almere, 16 juli 2018

Voorkom kosten van de rechter!

Geachte mevrouw Liesdek,

U heeft de NS niet betaald.  
De NS en Syncasso hebben u meerdere keren gevraagd te betalen.  
Voorkom dat wij voor deze rekening naar de rechter gaan!

Te betalen	
Totaal Rekening(en)	€ 139,00
Al betaald	€ 3,68
<b>Te betalen</b>	<b>€ 135,32</b>

De NS kan naar de rechter wanneer u niet betaald.  
Deze kosten zijn hoog!  
De extra kosten bedragen minimaal € 175,-

- Betalen?
- U moet € 135,32 voor 24 juli 2018 betalen.
  - Dat moet op bankrekening NL78RABO0159119391.
  - Schrijf als kenmerk erbij 351616242.

? Heeft u vragen?  
Ga naar [www.syncasso.nl/ns](http://www.syncasso.nl/ns).  
Of bel met (088)5151550.

Met vriendelijke groet,



Syncasso



## Appendix B:

# Aangepaste brief 'Schuldenoverzicht' van Kredietbank Nederland

Onderwerp: schuldoverzicht

Kredietbank Nederland heeft aan uw schuldeisers gevraagd om de hoogte van uw schuld door te geven. U ontvangt nu het schuldoverzicht van ons.

### Wilt u controleren of al uw schuldeisers op het overzicht staan?

Dit is de laatste controle om uw schuldenpakket compleet te krijgen.

Na deze controle nemen wij contact op met uw schuldeisers voor een schuldregeling.

### Ontbreekt er een schuldeiser?

Ontbreekt er een schuldeiser? Laat dit ons dan direct weten. Dat kan op 2 manieren:

1. Via Mijn Bankgemak.  
In *Mijn Schuldoverzicht* zit een knop voor het uploaden van de ontbrekende gegevens.
2. Maakt u geen gebruik van Mijn Bankgemak?  
Stuur ons dan het bewijs van de ontbrekende schuld via e-mail of post.  
Denkt u erom dat het bewijsstuk niet ouder is dan één jaar?

### Geschatte schulden

Sommige schuldeisers hebben de hoogte van uw schuld niet op tijd doorgegeven. Daarom hebben wij die schulden geschat. De geschatte schulden zijn vetgedrukt op het schuldoverzicht. Zo kunt u ze gemakkelijk herkennen.

### Schuldoverzicht terug sturen

Gaat u akkoord met het schuldoverzicht? Stuur dan 1 schuldoverzicht binnen 7 dagen aan ons terug. Vergeet niet uw handtekening eronder te zetten! Het andere schuldoverzicht bewaart u zelf.

*Wij kunnen pas betalingsvoorstellen aan de schuldeisers doen als we het ondertekende schuldoverzicht hebben ontvangen. Hoe sneller u het overzicht stuurt, hoe sneller we weer verder kunnen met uw schuldregeling.*

Hebt u vragen?

- Kijk op onze website  ([www.kredietbanknederland.nl](http://www.kredietbanknederland.nl)), of
- Neem contact via  088-62 62 777.

Met vriendelijke groet,

Kredietbank Nederland

